

ブローグ 販売力は才能ではなく、技術です。……1

陶芸家だった私がカリスマ販売員になれた理由

500回に及ぶ店頭販売実験から得たもの

誰でも売れるようになる「6つの力」

あなたの販売力をチェックしよう

「経験が長いのに売れない販売員」にならないために

第1章

売れる販売員 売れる考え方の法則

商品 を 売る の で は な く 、 商 品 の 価 値 を 伝 え る !

法則 1 販売員は商品の最終ランナーである……34

法則 2 売ろうとせず、商品を伝える……39

法則 3 商品の価値は、商品の知識ではない……41

法則 4 販売に自分の「価値観」を入れてはいけない……46

- 法則 5 販売は実験。やればやるだけ成功体験が増える……50
- 法則 6 「なぜ売れないか」を考えるクセをつける……55
- 法則 7 スランプのときこそ「販売が好き」と宣言する……58

コラム1 自分のセールストークを録音しよう……60

第2章

売れる販売員 観察の法則

お客様と話して三流 質問して二流 観察して一流

法則 1 観察力をつければ、見るだけで「買う人」がわかる……66

法則 2 お金持ちは歩き方が違う……69

法則 3 カゴ、体型、洋服に注目する……72

法則 4 買い物袋をたくさん持っているお客様は、買う気マンマン……74

法則 5 ヒールの高さは美的センスの高さ……76

法則 6 肌の色でお客様の趣味がわかる …… 78
法則 7 お財布を握っている人が店外にいる場合もある …… 82
コラム 2 プロ販売員の4要素とは? …… 84

第3章

売れる販売員 アプローチ(声掛け)の法則

プロはお客様に逃げられない!

問題 なぜ、お客様に逃げられてしまうのか? …… 90
法則 1 後ろ向きで動きながら待機する …… %
法則 2 3m以上離れ、90度のお辞儀でお出迎え …… 98
法則 3 5歩後ずさりし、近づくときはカニ歩き …… 101
法則 4 2m手前で立ち止まり、お客様の反応を見る …… 103
法則 5 お客様の縄張りを意識せよ …… 108
法則 6 声掛けのテッパンは「挨拶+3秒笑顔」 …… 111

第4章

売れる販売員 商品説明の法則

プロは商品の説明だけをしていない!

法則 7 何の反応もないお客様には、いったん距離を置く …… 113
法則 8 話す速度は、お客様の「歩く速度に合わせる」 …… 115
法則 9 腰を低くしてのアプローチが売れる確率を高める …… 118
コラム 3 「体のどこが疲れるか」で販売のレベルがわかる …… 120
法則 1 いきなり商品の話をしなさい …… 124
法則 2 最初の一言は、質問で始める …… 126
法則 3 気になったことはツッコむ …… 129
法則 4 お客様の「立場」に注意して注意する …… 132
法則 5 商品説明は「ツカミ」から入る …… 134

- 法則 6 「ツカミ」は30字で表現する …… 136
- 法則 7 商品説明には「数字を入れる」 …… 140
- 法則 8 お笑い芸人を参考に「擬声語」を使う …… 144
- 法則 9 「ビフォー&アフター」で変化の大きさを伝える …… 149
- 法則 10 男性と女性で説明方法を変える …… 151
- コラム 4 関西のおばちゃんは、販売員の教師だ！ …… 154

第5章

売れる販売員 クロージングの法則

売れる販売員はクロージングが大好きである

- 法則 1 自分とお客様のお財布は分けて考える …… 160
- 法則 2 売れなくても、自分を責めない …… 164
- 法則 3 お客様の即決金額がわかる「申告額÷2+α」 …… 167

- 法則 4 「感情」と「理性」の壁を越える …… 170
- 法則 5 「喜怒哀楽クロージング」でお客様の心をとらえる …… 173
- 法則 6 値段で迷われるお客様には、「価格の理由」を説明する …… 177
- 法則 7 断り文句はお客様の「悩み」。一緒に解決して差し上げる …… 180
- コラム 5 感謝の心を忘れないようにしよう！ …… 185

第6章

売れる販売員 リピーター獲得の法則

接客とは自分のお客様をつくること

- 法則 1 リピーターがいれば、お店の売り上げが安定する …… 190
- 法則 2 お客様の「ニーズ」ではなく、「ウォンツ」を見つける …… 194
- 法則 3 お客様の悩みは2回繰り返す …… 197
- 法則 4 セールストークは通販番組で勉強しておく …… 199

法則	5	相づち上手はリピーターが増えやすい……………	204
法則	6	財布は一度閉じると、二度と開かない……………	208

エピソード	売れる力をつければ、一生食べていける……………	210
-------	-------------------------	-----